

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления и информатики в технических системах

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б.1.В.ДВ.1.1 Управление качеством на предприятиях отрасли»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

27.03.04 Управление в технических системах  
(код и наименование направления подготовки)

Управление и информатика в технических системах  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления и информатики в технических системах

*наименование кафедры*

протокол № 8 от "02" 02 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления и информатики в технических системах

*наименование кафедры*

*подпись*

А.С. Боровский

*расшифровка подписи*

Исполнители:

доцент

*должность*

*подпись*

В.Б. Дудоров

*расшифровка подписи*

*должность*

*подпись*

*расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.04 Управление в технических системах

*код наименование*

*личная подпись*

А.С. Боровский

*расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

*личная подпись*

Н.Н. Грицай

*расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству от АКИ

*личная подпись*

А.М. Черноусова

*расшифровка подписи*

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

### Цель освоения дисциплины:

формирование у обучаемых готовности к реализации процесса управления качеством на основе использования современных методологических подходов.

### Задачи:

- изучение структуры и основных понятий производственного менеджмента;
- изучение теоретических основ управления качеством;
- формирование способности применения методов и инструментов управления качеством для обеспечения конкурентоспособности предприятия (организации);

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b><u>Знать:</u></b> основные понятия и определения в области управления качеством и руководствоваться ими в своей деятельности.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b> ориентироваться в основных нормативных документах в интересах разработки СМК.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b> методами применения современных инструментов управления качеством.</p>	ОПК-8 способностью использовать нормативные документы в своей деятельности
<p><b><u>Знать:</u></b> теоретические основы производственного менеджмента, основы применения количественных и качественных методов анализа для обработки результатов исследований.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b> применять современные инструменты управления качеством с применением современных информационных технологий.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b> приемами использования современных информационных технологий и технических средств в управлении качеством.</p>	ПК-1 способностью выполнять эксперименты на действующих объектах по заданным методикам и обрабатывать результаты с применением современных информационных технологий и технических средств

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц (288 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	1 семестр	2 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>288</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>51,25</b>	<b>51,25</b>	<b>102,5</b>
Лекции (Л)	34	34	68
Практические занятия (ПЗ)	16	16	32
Консультации	1	1	2
Экзамен	0,25	0,25	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - выполнение индивидуального задания; - подготовка к рубежному контролю.	<b>92,75</b>	<b>92,75</b>	<b>185,5</b>
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы организации и процесса управления	50	14	10		26
2	Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством	34	8	2		24
3	Требования к качеству продукции	34	8	2		24
4	Контроль, испытания и оценка качества продукции	26	4	2		20
	Итого:	144	34	16		94

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
5	Системы менеджмента качества (СМК)	36	10	2		24
6	Методологические основы разработки СМК	36	8	4		24
7	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	38	10	4		24
8	Экономические аспекты управления качеством	30	4	6		20
	Итого:	144	34	16		94
	Всего:	288	68	32		188

## **4.2 Содержание разделов дисциплины**

### **1 раздел Теоретические основы организации и процесса управления**

Элементы организации и процесса управления. Понятие организации. Сущность управленческой деятельности. Уровни управления. Объект и субъект управления.

Организационные формы и структура управления организацией. Структура и формы организаций. Типы организационных структур. Проектирование организационных структур.

Формы организации производства. Предприятие и его особенности. Понятие и характеристика предприятия. Организационные структуры управления предприятием. Организационно-правовые формы предприятия. Предприятие в рыночной среде.

Производственные процессы и их организация. Основные принципы организации производственных процессов. Организация производственных потоков.

Функции и принципы менеджмента. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Принципы менеджмента. Методы менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

### **2 раздел Сущность качества, основные понятия в области качества, объекты управления качеством**

Основные понятия и определения в области управления качеством. Система показателей качества. Основные термины в области управления качеством, содержащиеся в ГОСТ Р ИСО 9000-2001 и межгосударственных стандартах. Теоретические и исторические аспекты управления качеством. Опыт управления качеством в различных странах. Теория и практика отечественного управления качеством.

### **3 раздел Требования к качеству продукции**

Обязательные требования. Добровольные требования. Требования потребителей. Качество и конкурентоспособность. Основные особенности развития конкуренции. Нормативно-правовое обеспечение качества. Техническое регулирование. Подтверждение соответствия. Взаимоотношения производителей и потребителей на рынке товаров. Защита прав потребителей.

### **4 раздел Контроль, испытания и оценка качества продукции**

Методы управления качеством. Традиционные статистические методы. Новые инструменты контроля качества. Функции управления качеством. Планирование качества. Организация работ по качеству. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством. Основные понятия квалиметрии. Показатели качества. Методы определения показателей качества. Методы оценки уровня качества.

### **5 раздел Системы менеджмента качества (СМК)**

Современные системы менеджмента качества. Стандартизация СМК. Характеристика стандартов ИСО серии 9000. Опыт применения СМК на основе стандартов ИСО серии 9000. Интегрированные системы менеджмента качества. Всеобщее управление качеством – TQM. Цели и принципы TQM. Инструменты TQM. Внедрение TQM. Системы менеджмента риска.

### **Раздел 6 Методологические основы разработки СМК**

Организация работ по созданию СМК. Стадии и этапы создания СМК. Особенности предпроектной подготовки. Основы методики проектирования СМК. Механизмы современного управления качеством. Разработка и внедрение СМК. Организация работ по созданию СМК. Определение стратегии и целей внедрения стандартов ИСО. Создание плана проекта. Разработка комплекта документации. Внедрение систем менеджмента качества.

### **7 раздел Стандартизация и сертификация в управлении качеством**

Сущность процессов стандартизации. Система стандартизации России. Категории и виды стандартов. Сертификация в управлении качеством. Порядок проведения сертификации продукции. Схемы сертификации. Аккредитация. Цели и принципы аккредитации. Национальная система аккредитации. Сертификационные испытания при аккредитации.

## 8 раздел Экономические аспекты управления качеством

Основные категории экономики управления качеством. Регулирование затрат на управление качеством. Общая характеристика затрат на качество. Оценка и учет затрат на качество. Управление затратами на управление качеством. Определение эффективности управления качеством

### 4.3 Практические занятия

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Моделирование и решение задач краткосрочных производственных расписаний	4
2	1	Оценка рентабельности предприятия	2
3	1	Моделирование и решение задач транспортной логистики	4
4	2	Качество как экономическая категория. Построение «петли качества»	2
5	3	Обеспечение качества по методу Деминга	2
6	4	Построение диаграммы Парето	2
7	5	Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы	2
8	6	Анализ маркировочных знаков продукции	4
9	7	Штриховое кодирование информации о товарах	4
10	8	Исследование качества статистическими методами	4
11	8	Анализ сертификатов соответствия	2
		Итого:	32

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>.

2. Аристов О. В. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 224 с. - ISBN 978-5-16-005652-4.

3. Астафеев, В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов / В.Д. Астафеев. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 109 с. - ISBN 978-5-504-00280-4 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539>.

4. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

### 5.2 Дополнительная литература

1. Коноплев С. П. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 351400 "Прикладная информатика (по областям)" и другим междисциплинарным специальностям / С. П. Коноплев. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 252 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Глоссарий: с. 235-246. - Библиогр.: с. 247-248. - ISBN 978-5-16-003562-8.

2. Магер В. Е. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. - ISBN 978-5-16-004764-5.

3. Управление качеством : учебник / ред. С.Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>

### **5.3 Периодические издания**

1. Методы менеджмента качества : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2017.
2. Управление риском : журнал. – М. : Агентство "Роспечать", 2017.
3. Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение : комплект. - : , 2017.

### **5.4 Интернет-ресурсы**

1. [www.gost.ru](http://www.gost.ru) – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
2. <https://www.intuit.ru> – национальный открытый университет.
3. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Производственный менеджмент».

### **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

1. Операционная система Microsoft Windows.
2. Open Office/LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.
3. Управление качеством (часть 1) [Электронный ресурс] : электронный курс в системе Moodle / В.Б. Дудоров, Оренб. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург: ОГУ, [2015–2016]. – Режим доступа: Электронные курсы ОГУ в системе обучения Moodle. – <https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=255>.
4. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа – <http://aist.osu.ru>.

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных компьютерной техникой.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

#### ***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.